



Nota de prensa

Es la compañía de distribución mejor valorada por los consumidores

EROSKI RECIBE POR SEXTO AÑO CONSECUTIVO EL PREMIO AL MEJOR SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL AÑO DE LA GRAN DISTRIBUCIÓN

- Los propios consumidores participan en la elección de las organizaciones con mayor calidad en su atención al cliente
- El servicio de atención al cliente de EROSKI atendió 422.666 consultas el pasado ejercicio
- La atención al cliente es uno de los pilares del nuevo modelo de tienda "contigo" que impulsa la cooperativa

Madrid, 27 de octubre de 2017.- [EROSKI](#) ha sido reconocida por sexto año consecutivo como la empresa de gran distribución con mejor atención al cliente y como la empresa con la mejor atención a sus socios del club de fidelización. La cooperativa recogió ayer, en el estadio Wanda Metropolitano de Madrid el galardón 'Elegido servicio de atención al cliente del año', en las categorías de gran distribución y club de fidelización que es organizado por la consultora Sotto Tempo Advertising. Los propios consumidores participan en la elección de las organizaciones con mayor calidad en su atención al cliente por sectores de actividad.

"Recibir este galardón por sexto año consecutivo y por primera vez en nuestro servicio de atención exclusivo para los socios cliente de nuestro programa de fidelización EROSKI Club, nos anima a continuar por la senda emprendida con la puesta en marcha del modelo comercial 'contigo'. Un modelo en evolución constante gracias a las aportaciones de los clientes, que nos ayudan a mejorar día a día y a adaptarnos con mayor eficiencia a sus necesidades reales", ha señalado el responsable del Departamento Cliente de EROSKI, Josu Madariaga.

La cooperativa ha obtenido este año una mejora histórica en la nota, que coloca la atención al cliente de EROSKI al borde de la excelencia, con una nota de 10 en la atención a los clientes fidelizados en su programa EROSKI club, y con un 8,77 en la atención general al cliente, superando en ambos casos la media del sector.

EROSKI

Dirección de Comunicación Corporativa
XURDANA FERNÁNDEZ

Tel: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

EROSKI – OFICINA DE PRENSA

CONSEJEROS DEL NORTE

JOANA G. LANDAZABAL
EDURNE IZQUIERDO

Tel: 944 158 642

[Sala de prensa online](#)



Los premios Servicio de Atención al Cliente del Año, de prestigio a nivel europeo, nacieron en Francia hace once años y este año ha celebrado su séptima edición en España. La metodología empleada para elegir las compañías premiadas combina de manera rigurosa la técnica de "Mystery Shopper" y las encuestas de satisfacción. Dicha técnica, también llamada "compra simulada", consiste en que expertos representan, durante un periodo de entre seis y ocho semanas, el papel de cliente/usuario para poder evaluar distintos aspectos o situaciones que se producen en los momentos de contacto entre las empresas y sus clientes.

Las empresas participantes en esta séptima edición del certamen en España han sido sometidas a una exhaustiva evaluación consistente en 180 tests de *Mystery Shopper* en los canales de relación con el cliente (telefónico, correo electrónico/formulario, web y medios sociales) más una encuesta de satisfacción lanzada a 2.000 personas representativas de la población española.

Los criterios y estándares de calidad para elegir a los premiados se basan en la normativa europea UNE-EN 15838, la cual establece los requisitos para la prestación del servicio en los puntos de contacto con el cliente.

Reconocimiento al compromiso con el cliente

La atención personalizada al cliente es uno de los puntos fuertes de la transformación de EROSKI, dentro del modelo comercial 'contigo' que la cooperativa está extendiendo en su red comercial. *"Cumplimos con nuestro compromiso de responder a todas las dudas, sugerencias y reclamaciones de forma inmediata y si requerimos de alguna gestión para ello, en un plazo máximo de 24 horas"*, ha señalado Madariaga. En el último año la cooperativa mantuvo más de 32.000 contactos proactivos con clientes para informarles de las actividades de EROSKI y mantuvo reuniones presenciales con más de 2.800.

El Servicio de Atención al Cliente de EROSKI atiende a los consumidores en castellano, euskera, catalán y gallego y está a disposición de los clientes tanto por teléfono (944943444) como por correo electrónico y a través de la página web www.eroski.es. Durante el pasado año, EROSKI atendió más de 422.666 consultas a través de este servicio.

Los clientes también pueden comunicarse con EROSKI de forma directa a través de las redes sociales. La página oficial de EROSKI en [Facebook](#) es seguida por más de

EROSKI

Dirección de Comunicación Corporativa
XURDANA FERNÁNDEZ

Tel: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

EROSKI – OFICINA DE PRENSA CONSEJEROS DEL NORTE

JOANA G. LANDAZABAL
EDURNE IZQUIERDO

Tel: 944 158 642

[Sala de prensa online](#)



199.578 personas y el perfil en Twitter de la cooperativa ([@EROSKI](https://twitter.com/EROSKI)), por su parte, cuenta con 48.857 seguidores.

La cooperativa cuenta, además, con 21 Comités Consumeristas que estructuran la participación de sus Socios-Cliente, quienes debaten, se posicionan y definen directrices para la mejora de las tiendas de nueva generación.

EROSKI

Dirección de Comunicación Corporativa
XURDANA FERNÁNDEZ

Tel: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

**EROSKI – OFICINA DE PRENSA
CONSEJEROS DEL NORTE**

JOANA G. LANDAZABAL
EDURNE IZQUIERDO

Tel: 944 158 642

[Sala de prensa online](#)